

Автономная некоммерческая организация
«Центр развития профессиональных квалификаций в
сфере жилищно-коммунального хозяйства»

Юридический адрес: 117246, Москва, Научный проезд дом 10, офис 28;
Фактический адрес: 127051, Москва, Лихов переулок дом 3, стр. 1 Email: spk-zhkh@mail.ru сайт: СПК-ЖКХ.РФ

АЛГОРИТМ ФИКСАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

1. Обнаружение факта невыполнения услуг и работ, выполнения услуг и работ ненадлежащего качества или в объеме ниже предусмотренного

2. Направление заявки в управляющую организацию о необходимости направить специалиста и зафиксировать факт непредоставления услуг/невыполнения работ, предоставления услуг/выполнения работ ненадлежащего качества или в объеме ниже предусмотренного

Сотрудник управляющей организации выходит для составления акта и соглашается его составить

Сотрудник управляющей организации не выходит для составления акта либо отказывается его составить

Сотрудник управляющей организации не выходит для составления акта либо отказывается его составить

Составление акта самостоятельно. Подписание акта Председателем совета многоквартирного дома и 2 собственниками

При выявлении нарушений в работе компании необходимо в первую очередь их зафиксировать. Для этого потребуется:

1. Позвонить диспетчеру управляющей организации. В ходе звонка потребуется сообщить фамилию, имя, отчество, адрес многоквартирного дома, где имеется нарушение и вид услуги (например, «В доме 5 по улице Зеленой уже два дня с крыши свисают сосульки»). Сотрудник аварийно-диспетчерской службы, который принял звонок, обязан сообщить свою фамилию, имя и отчество, номер, за которым зарегистрировано сообщение и время регистрации.

В случае если проблема носит системный характер и обращение по телефону не помогает потребуется написать заявление в бумажном виде или электронном – через ГИС ЖКХ. Наиболее эффективен второй вариант. В заявлении необходимо указать контактный телефон для оперативного ответа;

2. Уточнить у диспетчера причину нарушения в работе компании и сроки его устранения. Если диспетчер не располагает информацией о проблеме, тогда на адрес должен быть направлен сотрудник компании с целью ее фиксации. Отведенное законодательством время для прибытия специалиста составляет 2 часа.

3. По прибытии сотрудник управляющей организации должен зафиксировать нарушение в соответствующем акте. В состав комиссии желательно включить одного или нескольких членов совета многоквартирного дома. Акт составляется в свободной форме. Главное в нем должны быть отражены:

- дата, место, время составления акта;
- состав комиссии;
- что осмотрено;
- что выявлено;
- какие инструменты использовались при фиксации нарушений;
- подписи членов комиссии.

Рекомендованная версия документа представлена в перечне приложений к настоящему справочному пособию.

При наличии разногласий во мнениях относительно фиксируемого нарушения каждый член комиссии должен изложить свое особое мнение в акте.

4. При отсутствии сотрудника управляющей организации на месте нарушения в течение 2х часов, а также при его отказе от составления акта, указанный акт может быть составлен и подписан председателем совета многоквартирного дома и 2

потребителями, то есть собственниками или пользователями помещений в многоквартирном доме.

Данный порядок составления актов применяется также при фиксации аварий различного характера и нарушений в работе ресурсоснабжающей организации в случаях, когда коммунальные услуги предоставляются потребителям напрямую от них.

Грамотно составленный акт может служить:

- основанием для перерасчета в сторону уменьшения платы за жилищно-коммунальные услуги;

- доказательством нарушений в работе управляющей или ресурсоснабжающей организации при обращении в органы государственного жилищного надзора, муниципального контроля;

- доказательством причинения ущерба общему или личному имуществу собственников помещений в многоквартирном доме (в случаях, когда в акте отражено, что нарушение привело к такому ущербу).

- доказательством нарушения условий договора управления для расторжения данного договора с управляющей организацией собственниками в одностороннем порядке и выбора новой управляющей организации.